



Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TAHAP PENERIMAAN
PEKERJA TERHADAP PELAKSANAAN SISTEM PENILAIAN
PRESTASI**

Norazlina Binti Hassan

HF
5549.5
P35
N822
2010

**Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Pembangunan Sumber Manusia)
2010**

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK
UNIMAS



1000209895

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TAHAP PENERIMAAN
PEKERJA TERHADAP PELAKSANAAN SISTEM PENILAIAN
PRESTASI**

NORAZLINA BINTI HASSAN

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Pembangunan Sumber Manusia)

Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
(2010)

Projek bertajuk 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tahap Penerimaan Pekerja Terhadap Pelaksanaan Sistem Penilaian Prestasi' telah disediakan oleh Norazlina Hassan dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia)

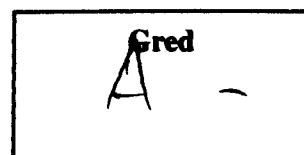
Diterima untuk diperiksa oleh:

Zaiton

(Zaiton Binti Hassan)

Tarikh:

7 Mei 2010



BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

Gred: A -

JUDUL : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tahap Penerimaan Pekerja Terhadap Pelaksanaan Sistem Penilaian Prestasi

SESI PENGAJIAN : 2007-2010

Saya NORAZLINA BINTI HASSAN

mengaku membenarkan tesis * ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hakmilik Universiti Malaysia Sarawak.
2. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat pendigitan untuk membangunkan Pangkalan Data Kandungan Tempatan.
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.

** sila tandakan (√)

☐

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan seperti termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

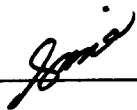
☐

TERHAD

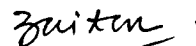
(Mengandungi maklumat Terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

☒

TIDAK TERHAD



(NORAZLINA BINTI HASSAN)



(ZAITON BINTI HASSAN)

Alamat Tetap:

Pt. Saidi, Jln. Sek. Keb. Pt. Kemang
83200 Senggarang, Batu Pahat,
Johor

Tarikh : 07/05/2010

Tarikh: 7 Mei 2010

Catatan:

* Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah, Sarjana dan Sarjana Muda


*Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai TERHAD.

Pengesahan Hasil Kerja Asal Pelajar

Pengesahan Pelajar

Saya mengakui bahawa Projek Tahun Akhir bertajuk
“**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tahap Penerimaan Pekerja
Terhadap Pelaksanaan Sistem Penilaian Prestasi**”
ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali
nukilan, petikan, huraian dan ringkasan yang
tiap-tiap satunya telah saya nyatakan sumbernya.

07/05/2010
(Tarikh serahan)


(Tandatangan Pelajar)
Norazlina Binti Hassan
19413

PENGHARGAAN

Pertama-tama, saya ingin mengucapkan syukur kepada Allah swt kerana telah memberikan saya kekuatan, keberanian untuk menjalankan tugas akhir ini, yang akhirnya mampu diselesaikan dan lengkap.

Jutaan terima kasih dan penghargaan kepada penyelia yang saya hormati, Puan Zaiton Hassan dan Dr. Rusli Ahmad, yang telah memberikan banyak bimbingan, saranan, bantuan dan selalu sabar sepanjang menyelia tugas saya. Beliau sentiasa bersedia meluangkan masa dan membantu setiap kali saya dan rakan seperjuangan menghadapi masalah dalam penelitian kajian yang dijalankan. Banyak yang telah dipelajari dari beliau dan tanpa bimbingan beliau, saya belum mampu menyelesaikan kajian saya ini.

Sekalung penghargaan kepada keluarga, terutama orang tua saya, terima kasih untuk semua sokongan mereka yang selalu memberikan semangat dan kekuatan sepanjang menyiapkan tugas ini. Saya ingin mengucapkan terima kasih atas keperihatinan menjaga kebajikan saya sepanjang menjalankan kajian ini sama ada dari segi kewangan mahupun sokongan moral.

Seterusnya, saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan stinggi-tinggi penghargaan kepada Hospital Pakar Al-Islam yang telah bersedia bekerja sama dengan saya dalam menyelesaikan kajian ini.

Akhirnya, saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua teman-teman saya. Terima kasih kerana selalu ada setiap kali saya memerlukan kalian semua. Terima kasih untuk semua sokongan dan nasihat. Akhir kata, terima kasih kepada semua orang yang terlibat secara langsung atau tidak langsung sepanjang saya menyelesaikan kajian ini.

JADUAL KANDUNGAN

	Halaman
Penghargaan	iii
Jadual Kandungan	iv
Senarai Jadual	vi
Senarai Rajah	vii
Abstrak	viii
<i>Abstract</i>	ix
 BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latarbelakang kajian	1
1.2 Kenyataan Masalah	2
1.3 Objektif Kajian	4
1.3.1 Objektif Umum	4
1.3.2 Objektif Khusus	4
1.4 Kerangka Konseptual	4
1.5 Hipotesis Kajian	5
1.6 Kepentingan Kajian	6
1.7 Definisi Istilah	8
1.7.1 Sistem penilaian prestasi	8
1.7.2 Kriteria	8
1.7.3 Kekerapan	9
1.7.4 Hasil Penilaian	9
1.7.5 Penerimaan	9
1.8 Limitasi Kajian	10
1.9 Kesimpulan	11
 BAB 2 : SOROTAN KAJIAN LEPAS	
2.0 Pengenalan	12
2.1 Sistem Penilaian Prestasi di Hospital Pakar Al-Islam	12
2.2 Kepentingan Sistem Penilaian Prestasi	13
2.3 Teori Berkaitan Penilaian Prestasi	16
2.3.1 Teori 'Expectancy-Valence Vroom'	16
2.4 Kitaran Penilaian Prestasi	20
2.5 Faktor yang mempengaruhi tahap penerimaan sistem penilaian prestasi	23
2.5.1 Kriteria yang dinilai	23
2.5.2 Kekerapan penilaian	24
2.5.3 Hasil penilaian prestasi	27
2.6 Kesimpulan	31

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

3.0	Pengenalan	32
3.1	Reka bentuk kajian	32
3.2	Populasi dan persampelan	33
3.3	Instrumen Kajian	35
3.4	Tahap Penerimaan Responden terhadap Sistem Penilaian Prestasi	37
3.5	Kajian Rintis	39
3.6	Ujian Kebolehpercayaan	39
3.7	Pengumpulan Data	40
3.8	Analisis Data	41
	3.8.1 Kaedah Deskriptif	41
	3.8.2 Kaedah Inferensi	41
3.9	Kesimpulan	43

BAB 4 : DAPATAN DAN PERBINCANGAN

4.0	Pengenalan	44
4.1	Maklumat Demografi Responden	44
4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tahap Penerimaan Pekerja Terhadap Sistem Penilaian Prestasi	46
	4.2.1 Kriteria yang Dinilai	46
	4.2.2 Kekerapan Penilaian yang Dijalankan	48
	4.2.3 Hasil Penilaian Prestasi	50
4.3	Hasil Skor Tahap Penerimaan	52
4.4	Hasil Ujian Hipotesis	55
4.5	Faktor Dominan yang Mempengaruhi Tahap Penerimaan Pekerja Terhadap Sistem Penilaian Prestasi	60
4.6	Rumusan Hasil Ujian Hipotesis	61
4.7	Kesimpulan	61

BAB 5 : KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.0	Pengenalan	62
5.1	Rumusan	62
5.2	Kesimpulan	64
5.3	Implikasi dan Cadangan	65
	5.3.1 Kepada Organisasi	65
	5.3.2 Kepada Pengamal Sumber Manusia	65
	5.3.3 Kepada Pengkaji Akan Datang	67
5.4	Penutup	68

BIBLIOGRAFI	69
LAMPIRAN	74
Lampiran A : Surat Permohonan Menjalankan Kajian/ Soal Selidik Untuk Projek Tahun Akhir	
Lampiran B : Borang Soal Selidik	

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1 Tahap Penerimaan dan Penafsiran Skor	37
Jadual 3.2 Tafsiran Skor Tahap Penerimaan	38
Jadual 3.3 Hasil Ujian Analisis Kebolehpercayaan berdasarkan Skala Alpha	40
Jadual 3.4 Garis Panduan Kekuatan Perhubungan Pekali	42
Jadual 4.1 Maklumat Demografi Responden	45
Jadual 4.2 Respon berkaitan kriteria yang dinilai	47
Jadual 4.3 Respon berkaitan kekerapan penilaian yang dijalankan	49
Jadual 4.4 Respon berkaitan hasil penilaian prestasi	51
Jadual 4.5 Respon berkaitan tahap penerimaan	53
Jadual 4.6 Tahap Penerimaan Responden terhadap Sistem Penilaian Prestasi	54
Jadual 4.7 Hasil Ujian Hipotesis	55
Jadual 4.8 Koefisien bagi Regresi Berganda	60
Jadual 4.9 Rumusan Hasil Ujian Hipotesis	61

SENARAI RAJAH

Rajah 1.1 Kerangka Konseptual Kajian	5
Rajah 2.1 Teori ‘Expectancy-Valence Vroom’	17
Rajah 2.2 Kitaran penilaian prestasi	21
Rajah 2.3 Teknik ‘Sandwich’	29

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TAHAP PENERIMAAN PEKERJA TERHADAP PELAKSANAAN SISTEM PENILAIAN PRESTASI

Norazlina Binti Hassan

Kajian ini telah dijalankan untuk mengenalpasti tahap penerimaan pekerja di sebuah organisasi berteraskan perkhidmatan hospital swasta terhadap sistem penilaian prestasi yang digunakan. Faktor-faktor yang mempengaruhi tahap penerimaan pekerja ialah kriteria yang dinilai, kekerapan penilaian dan hasil penilaian. Kajian ini menggunakan kaedah tinjauan dan instrumen yang digunakan ialah borang soal selidik. Sampel untuk kajian ini adalah terdiri daripada 55 orang pekerja dari salah sebuah hospital pakar yang dipilih secara rawak di Kuala Lumpur. Secara keseluruhan, hasil analisa kajian daripada Korelasi Pearson menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang positif di antara pemboleh ubah tidak bersandar (kriteria yang dinilai, kekerapan penilaian dan hasil penilaian) dengan pemboleh ubah bersandar (tahap penerimaan pekerja). Manakala hasil keputusan Analisis Regresi Berganda menunjukkan faktor hasil penilaian merupakan faktor dominan dalam kajian ini. Kajian ini turut membincangkan implikasi kajian ini dan cadangan kepada para pengkaji dan organisasi. Secara kesimpulannya, organisasi harus memberi perhatian ke atas faktor-faktor yang telah dikaji kerana penerimaan pekerja terhadap sistem penilaian prestasi dapat membantu dalam peningkatan prestasi kerja mereka.

ABSTRACT

FACTORS INFLUENCING THE ACCEPTANCE OF EMPLOYEES TOWARDS THE PERFORMANCE APPRAISAL SYSTEM

Norazlina Binti Hassan

This study was conducted to identify level of employees' acceptance towards the current performance appraisal system in a private hospital based organization. Factors that influencing employees' level of acceptance is the criteria evaluated, the frequency of assessment and feedback. This study used a survey approach and questionnaires were used as a method for data collection. The sample for this study consisted of 55 workers which selected randomly from one of specialist hospital in Kuala Lumpur. Overall, the result of Pearson Correlation analysis shows that there is a positive relationship between the independent variables (the criteria evaluated, the frequency of assessment and feedback) with the dependent variable (level of employees' acceptance). Meanwhile, the result of Multiple Regression analysis revealed the feedback was the dominant factor in this study. This study also discusses the implications of this study and recommendations to future researchers and organizations. In conclusion, the organization should focus on factors that have been studied as an employees' acceptance towards performance appraisal system can affected and help in improving their job performance.

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Bab ini menjelaskan dengan terperinci mengenai tajuk kajian iaitu faktor-faktor yang mempengaruhi tahap penerimaan pekerja terhadap pelaksanaan sistem penilaian prestasi. Bab ini membincangkan aspek-aspek seperti latarbelakang kajian, kenyataan masalah, objektif kajian, hipotesis kajian, kepentingan kajian, limitasi kajian dan definisi istilah. Bab ini amat penting dalam memberi gambaran keseluruhan mengenai kajian yang dijalankan.

1.1 Latarbelakang kajian

Hampir semua organisasi tanpa mengira sama ada organisasi yang kecil, besar, dari sektor awam mahupun swasta telah mengaplikasikan sistem penilaian prestasi dengan menggunakan pelbagai kaedah, teknik dan sebagainya untuk mencapai objektif dan matlamat pengurusan sumber manusia yang baik. Ini dapat dikaitkan dengan apa yang dinyatakan oleh Grote (2002) iaitu penilaian prestasi boleh menjadi alat yang berkuasa dan berpengaruh dalam organisasi untuk memastikan pencapaian objektif, misi dan visinya.

Penilaian prestasi merupakan salah satu aktiviti pengurusan sumber manusia yang paling kritikal dalam sesebuah organisasi. Ia disebut sebagai mekanisme utama yang digunakan untuk membuat penilaian pelaburan ke atas sumber manusia. Sistem penilaian prestasi juga dikatakan sebagai pendekatan utama mengukur prestasi pekerja dalam menjalankan tugas (Sharifah Hapsah, 2009). Sistem ini dapat menyediakan ruang kepada organisasi untuk menilai keberkesanan setiap pekerjaannya dari semasa ke semasa bagi menentukan produktiviti dan sumbangan pekerja kepada organisasi serta membolehkan pekerja mengetahui tahap pencapaian peribadi mereka. Menurut Ab. Aziz (1999), penilaian prestasi dapat bertindak sebagai pengukur kepada pencapaian pekerja sama ada telah mencapai tahap dan matlamat yang telah ditetapkan oleh organisasi atau sebaliknya.

Walau bagaimanapun, penilaian prestasi merupakan komponen dalam sumber manusia yang paling bermasalah (Allen & Mayfield, 1983; Heneman, 1975 dipetik daripada Coutts & Schneider, 2004). Fletcher (1993, dipetik daripada Cook & Crossman, 2004) berpendapat rasa tidak puas hati terhadap sistem penilaian prestasi boleh menjejaskan motivasi pekerja. Menurut dapatan kajian yang dijalankan oleh Rusli, Azman dan Wan Khairuzzaman (2006), mengenai sistem penilaian prestasi pekerja di beberapa agensi kerajaan menunjukkan keadaan kumpulan penilai prestasi yang tidak mempunyai tahap kompetensi yang mencukupi memberi implikasi negatif kepada penerimaan pekerja terhadap keputusan yang dibuat. Pelbagai faktor dan masalah perlu diambil berat dan ditangani bagi memastikan keberkesanan sistem penilaian prestasi yang dijalankan.

1.2 Kenyataan Masalah

Proses penilaian prestasi dapat membantu organisasi untuk mengenalpasti potensi diri pekerja dan memahami sikap serta tingkah laku mereka terhadap kerja. Penilaian prestasi pekerja juga akan memberi kesan kepada prestasi organisasi sama

ada secara langsung atau secara tidak langsung. Ia mampu memberi pelbagai kesan ke atas diri individu pekerja dari pelbagai aspek, seperti kepuasan seseorang pekerja itu terhadap kerjanya. Berdasarkan tinjauan kajian yang dijalankan terhadap sistem penilaian prestasi pekerja di beberapa agensi kerajaan menunjukkan dapatan kajian yang membimbangkan (Rusli, Azman & Wan Khairuzzaman 2006). Pelbagai rungutan diterima daripada pekerja tentang kelemahan pelaksanaan sistem penilaian yang diaplikasikan.

Pelbagai isu telah timbul dalam pelaksanaan sistem penilaian prestasi ini terutamanya persepsi para pekerja terhadap penilaian prestasi yang dijalankan di organisasi mereka. Berdasarkan dapatan kajian tahap penerimaan guru-guru sekolah rendah terhadap pelaksanaan sistem penilaian prestasi Sistem Saraan Malaysia yang dijalankan oleh Lindsay (2004), menunjukkan bahawa peranan dan kebolehan penilai prestasi serta maklumbalas penilaian prestasi mempunyai perkaitan yang positif dan signifikan terhadap penerimaan guru.

Rasa tidak puas hati terhadap sistem penilaian prestasi, kekerapan pelaksanaan, dan maklumbalas sering timbul terutama di kalangan pihak yang dinilai (*appraisee*) kerana hasil keputusan penilaian prestasi ini mempengaruhi kebajikan dan faedah mereka seperti gaji, kenaikan pangkat dan pembangunan kerjaya mereka. Apabila pekerja tidak berpuas hati dengan keseluruhan penilaian prestasi yang dijalankan di organisasi, ia akan memberi kesan kepada motivasi pekerja dalam menjalankan tugas yang diberikan dan ini turut menjejaskan produktiviti individu pekerja dan seluruh organisasi.

Justeru, skop kajian ini adalah untuk meninjau tahap penerimaan pekerja ke atas aspek penilaian prestasi yang berbeza di bawah salah satu sistem yang diaplikasikan di sektor swasta selain untuk memberi idea dan maklumbalas bagi mengurus dan memperbaiki sistem ini. Kajian ini memberi fokus khusus untuk

menjawab persoalan kepada faktor-faktor yang mempengaruhi tahap penerimaan pekerja terhadap sistem penilaian prestasi iaitu kriteria yang dinilai, kekerapan penilaian dan maklumbalas penilaian serta kesannya ke atas motivasi dan kepuasan pekerja.

1.3 Objektif Kajian

Objektif kajian ini terbahagi kepada dua iaitu terdiri daripada objektif umum dan objektif khusus.

1.3.1 Objektif Umum

Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi tahap penerimaan pekerja terhadap sistem penilaian prestasi yang dijalankan.

1.3.2 Objektif Khusus

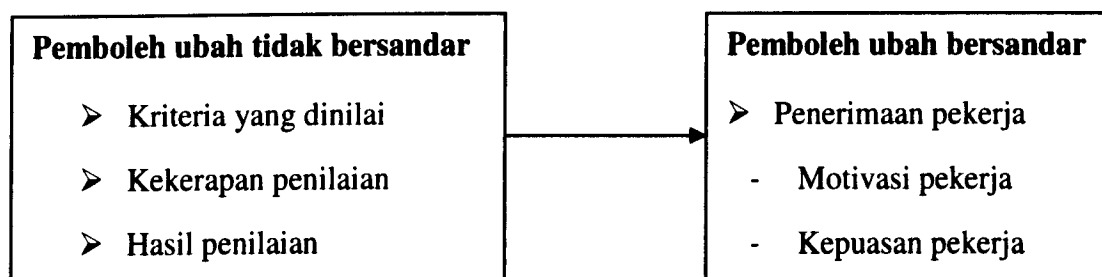
- a) Menenalpasti hubungan antara kriteria yang dinilai dengan tahap penerimaan pekerja terhadap penilaian prestasi yang dijalankan.
- b) Menenalpasti hubungan antara kekerapan penilaian dengan tahap penerimaan pekerja terhadap penilaian prestasi yang dijalankan.
- c) Menenalpasti hubungan antara hasil penilaian dengan tahap penerimaan pekerja terhadap penilaian prestasi yang dijalankan.
- d) Menenalpasti tahap penerimaan pekerja terhadap sistem penilaian prestasi.

1.4 Kerangka Konseptual

Bahagian ini akan menerangkan pembolehubah yang terlibat dalam kajian ini secara kerangka konseptual. Pembolehubah bersandar merupakan faktor yang

diperhatikan dan diukur untuk menentukan kesan pembolehubah tidak bersandar. Pembolehubah tidak bersandar pula merupakan faktor yang diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh pengkaji untuk menentukan hubungannya dengan fenomena yang diperhatikan (Sidek, 2002).

Berdasarkan Rajah 1, pemboleh ubah tidak bersandar adalah faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pekerja terhadap pelaksanaan sistem penilaian prestasi yang terdiri daripada kriteria yang dinilai, kekerapan penilaian, dan hasil penilaian. Manakala pemboleh ubah bersandar adalah penerimaan pekerja berdasarkan kepada kepuasan dan motivasi kerja mereka.



Rajah 1.1: Kerangka Konseptual Kajian

1.5 Hipotesis Kajian

Hipotesis merupakan saranan sementara bagi menjelaskan fenomena yang dikaji atau saranan sementara sebagai penyelesaian masalah (Mohd. Majid, 2000). Berdasarkan objektif dan kerangka koseptual kajian, terdapat empat hipotesis alternatif yang telah dikenalpasti dalam kajian ini dan dinyatakan seperti berikut:

Ha1 : Terdapat hubungan yang signifikan antara kriteria yang dinilai dengan tahap penerimaan penilaian prestasi yang dijalankan.

Ab. Aziz (2003) menyatakan bahawa tahap motivasi dan kesetiaan pekerja dapat ditingkatkan sekiranya penilaian prestasi dapat diuruskan dengan sebaiknya seterusnya membawa kepada peningkatan prestasi pekerja. Manakala menurut Hashim (1998) dalam dapatan kajiannya secara umumnya menunjukkan majoriti kecil guru mempunyai persepsi positif terhadap sistem penilaian prestasi dari segi kriteria dan kepuasan.

Ha2 : Terdapat hubungan yang signifikan antara kekerapan penilaian dengan tahap penerimaan penilaian prestasi yang dijalankan.

Rusli (2003) dalam kajiannya terhadap pelaksanaan Sistem Saran Baru (SSB) mendapati (34.9%) pekerja menyatakan mereka tidak berpuas hati dengan cara penilaian berterusan yang digunakan di mana keputusan kajian tersebut menunjukkan bahawa proses penilaian prestasi yang komprehensif dan berterusan tidak dilakukan oleh pegawai penilai prestasi sepanjang tahun yang berkenaan.

Ha3 : Terdapat hubungan yang signifikan antara hasil penilaian dengan tahap penerimaan penilaian prestasi yang dijalankan.

Menurut Aguinis (2007), motivasi seseorang pekerja dalam menjalankan tugas hariannya boleh meningkat apabila mendapat maklumbalas positif tentang penilaian prestasi yang dijalankan. Manakala menurut Nathan, Mohrman dan Milliman (1991), menunjukkan bahawa maklum balas mempunyai perkaitan positif dengan tahap kepuasan kerja.

1.6 Kepentingan Kajian

Matlamat yang ingin dicapai dari hasil kajian ini adalah untuk lebih memahami sifat pemboleh ubah tidak bersandar iaitu faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pekerja seperti kriteria yang dinilai, kekerapan penilaian,

dan hasil penilaian terhadap pelaksanaan sistem penilaian prestasi dan kesannya terhadap penerimaan pekerja berdasarkan kepada kepuasan dan motivasi kerja mereka. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk membantu dan memberikan informasi penting kepada Bahagian Sumber Manusia di sebuah organisasi berteraskan perkhidmatan hospital swasta untuk mengenalpasti keberkesanan penilaian yang digunakan. Hasil dapatan kajian ini sedikit sebanyak dapat membantu memantapkan lagi sistem penilaian prestasi bagi organisasi yang menyediakan perkhidmatan hospital swasta khususnya.

Diharapkan pengkaji akan datang yang tertarik untuk mempelajari dengan lebih mendalam mengenai sistem penilaian prestasi dapat mengkaji pelbagai faktor lain yang berkait dengan penerimaan pekerja terhadap sistem ini. Dicapadangkan untuk memberi fokus kepada angkubah lain yang belum dikaji yang dapat disumbangkan oleh kajian ini seperti perbezaan persepsi atau penerimaan pekerja terhadap sistem penilaian prestasi berdasarkan faktor demografi, tindakan susulan terhadap maklumbalas penilaian prestasi dan sebagainya.

Beberapa kajian lepas telah dijalankan terhadap pekerja di sektor awam berhubung dengan tahap kompetensi kumpulan penilai prestasi (Rusli, Azman, Wan Khairuzzaman, 2006; Lindsay, 2004), perbezaan persepsi guru terhadap sistem penilaian prestasi berdasarkan faktor demografi (Hashim, 1998), hubungan pihak penilai dan yang dinilai (Lindsay, 2004), dan sebagainya tetapi masih kurang dikaji ke atas pekerja sektor swasta. Daripada kajian ini, para pengkaji yang akan datang akan dapat melihat permasalahan dari aspek yang lain serta dapat membuat kajian yang lebih mendalam. Kajian ini juga diharapkan dapat menyumbangkan beberapa saranan dan cadangan untuk memperbaiki dan mengatasi beberapa masalah dan kelemahan pada aspek yang berbeza dari sistem penilaian prestasi ini.

1.7 Definisi Istilah

1.7.1 Sistem penilaian prestasi

Penilaian prestasi merupakan proses berterusan mengenalpasti, mengukur, dan membangunkan prestasi individu dan kumpulan seterusnya menyelaraskannya dengan matlamat strategik organisasi. Penilaian prestasi merupakan alat yang digunakan untuk menilai prestasi pekerja. Bernard dan Russel (1993:378) memberikan definisi tentang prestasi kerja sebagai catatan dari hasil-hasil yang diperolehi melalui fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama tempoh waktu tertentu. Sistem penilaian prestasi menurut definisi konseptual Jabatan Perkhidmatan Awam bermaksud suatu sistem untuk merancang, melaksana, mengurus dan menilai pencapaian prestasi anggota dan matlamat organisasi dalam tempoh satu tahun (Khairiah, 2005). Manakala sistem penilaian prestasi dalam kajian ini merujuk kepada Sistem Pengurusan Prestasi yang digunakan di Hospital Pakar Al-Islam.

1.7.2 Kriteria

Kriteria didefinisikan oleh Kamus Dewan edisi keempat sebagai ukuran atau asas pertimbangan untuk menentukan nilai baik buruknya sesuatu. Justeru, dalam kajian ini kriteria merujuk kepada aspek-aspek yang termasuk dalam borang penilaian dan menjadi garis panduan kepada pihak penilai untuk mengukur tahap kompetensi dan prestasi pekerja seperti aspek prestasi, disiplin dan keterampilan, keramahan, penglibatan dalam latihan, kedatangan usrah dan tazkirah.

1.7.3 Kekerapan

Menurut Kamus Dewan edisi keempat, kekerapan didefinisikan sebagai keadaan kerap, kerapnya berlaku sesuatu, atau keseringan. Manakala bagi definisi operasional kajian ini, kekerapan merujuk kepada skala penilaian prestasi yang dijalankan oleh organisasi. Proses penilaian prestasi yang dijalankan secara formal yang berterusan dan konsisten dari segi jangka masanya iaitu penilaian yang dijalankan sebulan sekali dan setiap hujung tahun.

1.7.4 Hasil Penilaian

Gibson (1995) mendefinisikan maklum balas atau hasil penilaian sebagai apa sahaja penghargaan atau pengiktirafan terhadap kebolehan seseorang. Hasil menurut kamus dewan adalah segala sesuatu yang didapati atau diperolehi daripada tanah, usaha, kegiatan dan sebagainya, pendapatan atau perolehan. Dari segi operasional, hasil penilaian merujuk kepada maklumbalas yang diberikan oleh pihak penilai seperti diskusi antara pihak penilai (*appraiser*) dan pihak yang dinilai (*appraisee*) berkaitan prestasi kerja sebelum dan semasa penilaian prestasi dilakukan selain bertujuan menentukan kekuatan dan kelemahan pihak yang dinilai dalam menyelesaikan diskripsi tugas (*job description*) mereka. Hasil keputusan maklumbalas ini digunakan untuk menentukan kenaikan pangkat atau gaji, keperluan latihan, atau untuk tujuan pembangunan kerjaya.

1.7.5 Penerimaan

Penerimaan menurut Kamus Dewan edisi keempat adalah perihal atau perbuatan menerima, penyambutan, nilai atau penghargaan. Penerimaan dalam kajian ini merujuk kepada hubungan kepuasan pihak yang dinilai dengan kriteria yang dinilai, kekerapan penilaian, dan hasil penilaian prestasi yang telah mereka

capai, dan hubungan yang mencakupi hasil penilaian yang dapat memotivasikan pihak yang dinilai (*appraisee*).

1.8 Limitasi Kajian

Kajian ini adalah berbentuk tinjauan dengan menggunakan kaedah kuantitatif di mana pemerolehan data adalah bergantung kepada maklumat yang diperolehi daripada borang soal selidik yang telah diedarkan di lokasi kajian yang dipilih. Kaedah ini sememangnya memerlukan komitmen dan penglibatan yang sepenuhnya daripada responden. Maka, ketepatan data serta hasil kajian adalah bergantung kepada kejujuran responden dalam menjawab soalan yang terdapat di dalam borang soal selidik tersebut memandangkan ia berbentuk soalan tertutup (*close-ended questions*) dan tidak melibatkan soalan terbuka (*open-ended questions*).

Sehubungan dengan itu juga, kajian ini tidak dapat dijalankan dengan menggunakan jumlah sampel yang besar dan dari populasi yang berbeza. Ini mungkin tidak dapat memberikan hasil yang tepat atau tidak dapat menjelaskan dan mewakili keseluruhan populasi di Malaysia disebabkan oleh faktor yang terbatas kepada sebuah organisasi sahaja. Saiz sampel yang digunakan dalam kajian ini terlalu kecil berdasarkan jumlah populasi dalam organisasi yang dipilih.

Banyak kajian seumpama ini yang dilakukan terhadap pekerja di sektor awam terutama berhubung dengan tahap kompetensi kumpulan penilai prestasi (Rusli, Azman, Wan Khairuzzaman, 2006; Lindsay, 2004), perbezaan persepsi guru terhadap sistem penilaian prestasi berdasarkan faktor demografi (Hashim, 1998), hubungan pihak penilai dan yang dinilai (Lindsay, 2004), dan sebagainya tetapi masih kurang dikaji ke atas pekerja sektor swasta.

Manakala dalam kajian ini, hanya tiga faktor iaitu kriteria yang dinilai, kekerapan penilaian dan hasil penilaian sahaja yang ditekankan untuk diuji hubungannya dengan tahap penerimaan sistem penilaian prestasi. Masih terdapat banyak faktor lain yang boleh mempengaruhi keberkesanan penilaian prestasi dan tahap penerimaan pekerja seperti yang dinyatakan oleh Rusli (2007) iaitu persepsi pihak penilai (Ahmad dan Ali, 2004; Fried dan Tiegs, 1995; Anderson, 1994; Dobbins dan Russell, 1986), proses kognitif pihak penilai (Ahmad dan Spicer, 2006; Murphy, Philbin dan Adams, 1989), motif politik penilaian (June, 2004; Longecker, Sims dan Gioia, 1987), dan sebagainya.

Dicadangkan kepada pengkaji akan datang untuk memberi fokus kepada angkubah lain seperti peranan dan tahap kompetensi kumpulan penilai prestasi, hubungan antara pihak penilai dan pihak yang dinilai, perbezaan persepsi pekerja terhadap sistem penilaian prestasi berdasarkan faktor demografi, tindakan susulan terhadap maklumbalas penilaian prestasi dan sebagainya.

1.9 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, Bab satu merupakan pengenalan kepada latarbelakang kajian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tahap penerimaan pekerja ke atas sistem penilaian prestasi di sebuah organisasi berasaskan perkhidmatan hospital swasta dan kepentingannya. Hasil dan dapatan yang diperolehi daripada kajian ini serba sedikit dapat menyokong kajian lepas. Selain itu, kajian ini juga akan dapat memberi manfaat dan faedah kepada lapangan penilaian prestasi. Bab seterusnya akan membincangkan tentang sorotan kajian lepas.